

VII

La evolución del concepto de gestión documental en las organizaciones potenciada por la digitalización de los documentos y las herramientas de colaboración. El caso práctico de Bahía de Bizkaia Gas

Ainhoa Arpide Etxano

Responsable del departamento de compras y gestión documental
Erosketen eta dokumentazio kudeaketaren saileko arduraduna

Resumen: Las oportunidades que ofrece la digitalización de los archivos han posibilitado un cambio de mentalidad en los usuarios, así como un cambio de planteamiento en la gestión de la documentación dentro de las organizaciones. Del archivo estático de referencia, se va evolucionando a un archivo vivo, colaborativo, y que reproduce la transversalidad de las necesidades de la organización, que si bien en estos momentos todavía no conlleva la desaparición del archivo tradicional en papel, puede implicar incluso dicha posibilidad a futuro. El archivo no es el punto final de la gestión documental sino que convive con la actividad de la organización en tiempo real.

Laburpena: Dokumentuen digitalizazioak eta lankidetzaren tresnek eraginda, erakundeetan dokumentazio kudeaketaren kontzeptuan izandako bilakaera: BBG-ren kasu praktikoa. Agiritegien digitalizazioak eskaintzen dituen aukerak erabiltzaileen pentsamoldearen aldaketa ahalbidetu du, baita, erakundearen barruan, agiriak kudeatzeko moduaren aldaketa ere. Erreferentziazko agiritegi estatistikotik agiritegi bizi eta lankidetzazko batera aldatuz doa, eta erakundearen beharrezko transbertsalitatearen isla da. Horrek oraindik ez dakar paperezko ohiko agiritegiaren desagertzea, baina etorkizunean baliteke hala gertatzea. Agiritegia ez da kudeaketa dokumentalaren azken gunea, baizik eta erakundearen jarduerarekin bat eginda aritzen da, denbora errealean.

QUÉ ES BAHÍA DE BIZKAIA GAS

Bahía de Bizkaia Gas, S.L. (BBG), constituida por cuatro socios (EVE, BP, IBERDROLA y REPSOL), tiene por objeto la explotación comercial de una planta de recepción, almacenamiento y regasificación de gas natural licuado. Para ello dispone de dos tanques de almacenamiento de 150.000 m³ cada uno y una capacidad de regasificación de 800.000 m³ (n)/h.

Este gas natural, que llega a BBG mediante barcos metaneros, se destina al consumo doméstico, comercial e industrial, incluyendo en este último el suministro a ciclos combinados de generación de energía eléctrica, como es el caso de la planta de ciclo combinado limítrofe, de Bahía de Bizkaia Electricidad (BBE).

EL COMIENZO

Hacia 2001 comienza la construcción de la planta de recepción, almacenamiento y regasificación de BBG. En estas fechas, la oficina de la propiedad comienza a recibir un gran volumen de documentación técnica correspondiente al proyecto de construcción de la planta, y es entonces cuando surge la necesidad de que un documentalista gestione dicha documentación.

Hasta ese momento la documentación que se genera es responsabilidad del área que la produce y gestiona. El criterio de organización documental depende por tanto del responsable de esa documentación, al igual que su gestión y custodia.

Existe un pequeño archivo común de aquella documentación considerada «importante» pero no hay un concepto de archivo en un sentido más global. El hecho de existir varias personas que gestionan la documentación de acuerdo con criterios individuales, supone la existencia de multicriterios o incluso de falta de criterio, y ello implica que es difícil establecer trazabilidad en la documentación manejada.

En 2001 se contrata a un documentalista para que controle la llegada de la documentación técnica del proyecto. En este momento existe y va creciendo un gran volumen de documentos que hay que recepcionar y controlar, tanto en cuanto a su mantenimiento como a su ubicación física. Para gestionar esto se genera una base de datos en Access, que ayuda a responder las consultas de los usuarios y a controlar la ubicación física de la documentación.

PRIMERA EVOLUCIÓN

Se decide que toda la documentación que se registra en los libros de entradas y salidas quede en Archivo, y que las personas trabajen con copias de dicha documentación. De esta manera se centraliza la gestión documental en un punto común a toda la organización.

El segundo paso es que la documentación administrativa que entra o sale de la organización comienza a escanearse y se introduce un enlace en la base de datos documental. De esta forma los usuarios no necesitan recurrir al papel más que en ocasiones puntuales. Sin embargo, la documentación sólo es accesible desde el puesto de Archivo. El usuario solicita el documento y éste se le envía por correo electrónico o se le hace una copia, dependiendo de la necesidad.

Nuevas necesidades

El 5 de diciembre de 2003 la planta comienza su explotación comercial y se reestructura como empresa.

La gestión documental también sufre su propia evolución:

- Cambio de fase de proyecto a fase de explotación.
- Creación de los nuevos departamentos.
- Generación de nuevos tipos de documentación.

Surge la posibilidad de implantar un nuevo gestor documental que va a dar nuevas posibilidades de gestión y un enfoque diferente. Se detectan cambios que provocan una novedosa concepción de la gestión documental y se abordan nuevos retos:

- Digitalización de toda la documentación desde registro.
- Posibilidad de consulta desde todos los PC de la planta.
- Sistema de política de accesos.
- Determinación de las nuevas tipologías documentales.
- Identificación de los nuevos expedientes.

PRIMERA CONSULTORÍA Y NUEVO GESTOR DOCUMENTAL

A mediados del 2004, se pone en marcha la primera consultoría documental dentro de la organización. Mediante entrevistas con los usuarios, se analiza el tipo de documentación que manejan y generan. Se identifican las series documentales existentes y las nuevas que comienzan a surgir en la actividad diaria de la planta,

se identifican nuevos expedientes; y con todo ello se cumplimentan unos formularios que nos ayudarán a hacer el mapa documental.

Una vez hecho este análisis se busca un nuevo gestor documental. Para la implantación se necesitará:

- Una aplicación comercial.
- Un sistema de captura de documentos en papel mediante escáner.
- La participación de todas las personas de la organización.
- Un cambio de mentalidad en la gestión de documentos.

El nuevo gestor permitirá:

- Un control exhaustivo de los documentos de la organización en todo momento.
- La incorporación de los documentos electrónicos al archivo.
- Potentes opciones de búsqueda.
- La consulta de los documentos en pantalla.
- La eliminación de copias.
- El control de versiones de los documentos.
- La eliminación de documentos en papel que no tengan valor legal.

Los objetivos a conseguir con esta nueva herramienta son:

- Recuperación de los documentos por sus perfiles, metadatos y contenidos.
- Integridad de los documentos. Sólo pueden ser modificados por los que tienen derechos, bajo determinadas condiciones y dejando rastro.
- Asignación de derechos y roles a nivel de personas.
- Controles de acceso a librerías, carpetas, documentos y partes de documentos.
- Trazabilidad. Todas las actuaciones sobre los documentos dejan una traza que se puede consultar.
- Control de versiones.
- Integración con otras herramientas: *workflow*, ERP, etc.
- Gestión de documentos complejos.

El proceso implica materialmente una serie de cambios:

- Un repositorio de documentación de gran potencia.
- Un escáner ágil.
- Un ordenador en cada puesto de trabajo.
- Trabajo en red.
- Reducción al mínimo de la documentación en papel.
- Ganancia de espacio físico.
- Reducción de gasto
- Impide el deterioro de documentos originales que sólo se presentan/utilizan en casos de necesidad.
- Integración total con las herramientas ofimáticas.
- Si se incluye un sistema web, posibilita el acceso remoto a la documentación corporativa.

Por otro lado, todo cambio en una organización conlleva un proceso de Gestión del cambio con las personas, en este caso los trabajadores que también ven modificada su forma de trabajo:

- Evita la saturación de papel en los despachos.
- Acceso rápido a la documentación en cualquier momento.
- Cada persona tiene un rol definido dentro del proceso de *workflow* y es «puerta» del trabajo de los demás.
- Es necesaria una persona que controle la documentación externa y la introduzca en el sistema.
- Permite la confidencialidad de la documentación a diferentes niveles.

Con toda esta modificación aún quedan retos por conseguir:

- Que cualquier usuario sea capaz de encontrar cualquier documento, sin conocer la estructura de la herramienta. Nos encontrábamos con que a los usuarios les era difícil localizar documentación ajena a sus departamentos.
- Que la entrada y salida de documentos del sistema no dependa de una única persona que alimenta la herramienta. Durante este periodo inicial si la persona de archivo se encontraba ausente, la documentación se quedaba pendiente de ser introducida en el sistema.
- Que sea posible el acceso desde el exterior. Tampoco se utiliza como una Intranet, a pesar de que técnicamente hubiera podido ser así.

NUEVO ANÁLISIS Y NUEVO GESTOR DOCUMENTAL

Durante el año 2007 BBG se vuelve a plantear la necesidad de dar un impulso a la gestión documental de la organización. La conciencia de los usuarios ha evolucionado, la documentación forma parte de BBG y el servicio que se demanda ha de ser más ágil que lo que en ese momento se ofrece. Por otro lado, las posibilidades técnicas también han evolucionado y es momento de plantearse otra vuelta de tuerca.

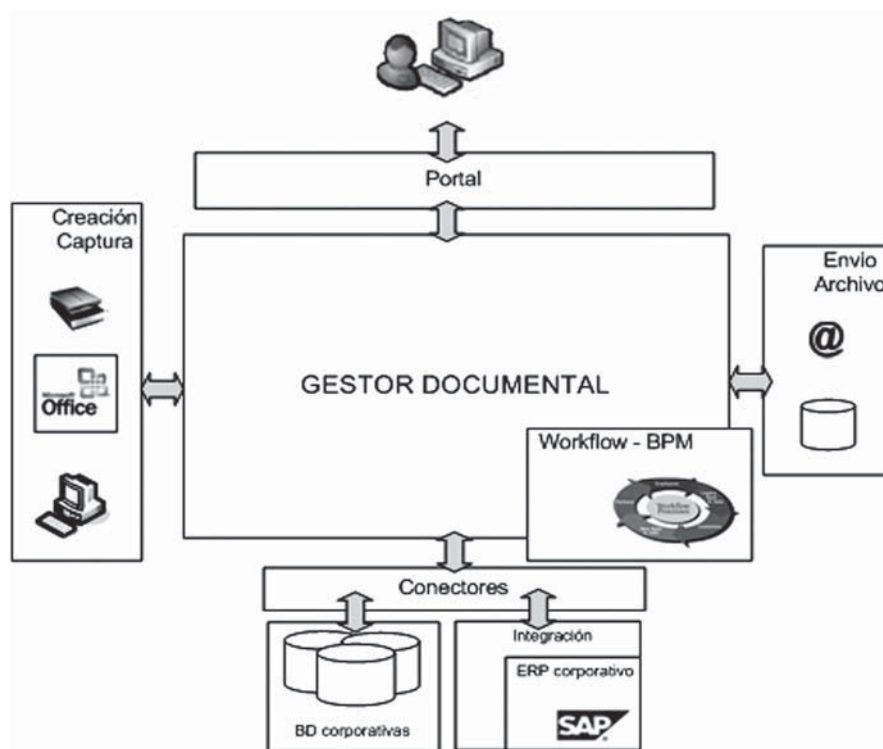
En este momento nos vamos a centrar en buscar:

- Una plataforma común que permita una gestión global y eficiente de la información.
- Digitalizar y mecanizar el proceso de registro de los documentos.
- Clasificar la información a partir del uso de tipologías documentales que permitirán jerarquizar y organizar el contenido.
- Mejorar la seguridad aplicada a la información. Control de acceso a la documentación basada en niveles de seguridad más concretos.
- Disponer de una plataforma que permita habilitar una Intranet o portal común.
- Disponer de una plataforma con posibilidades de integración con otras aplicaciones, que permita el acceso rápido y fácil a la documentación.

- Facilitar el acceso a la información y a las personas que los usuarios necesitan para la toma de decisiones desde la plataforma, fomentando la comunicación.

El nuevo planteamiento en este caso es más ambicioso y global que los anteriores. Se comienza a manejar no sólo el término documentación, sino también el de información. Se buscan:

- Funcionalidades de Intranet y servicio como Portal a los empleados de BBG.
- Gestión de los procesos de negocio documentales.
- Gestión global de la información documental.
- Integración con ERP Corporativo (SAP) y otras aplicaciones.



PROCESO DE MEJORA

Durante el análisis y la consultoría previos a la implantación del nuevo gestor se detectan determinados puntos que se pueden mejorar.

- El mapa documental se ajustaba a la documentación en formato papel. Era preciso diseñar un modelo de acceso rápido a los documentos electrónicos.

- Se propuso la taxonomía estructural de la empresa, que refleja las áreas de trabajo.
- La mejora fundamental del mapa existente se centraba en la necesidad de clasificar la documentación mediante:
 - Definición de tipologías documentales:
 - Agrupación de documentación en función de su naturaleza.
 - La documentación abandona el formato papel.
 - Creación de metadatos:
 - Son propiedades asociadas a un elemento de información.
 - Los metadatos permiten establecer consultas sobre la información.

El objetivo era que cualquier usuario fuera capaz de encontrar cualquier tipo de documentación en la herramienta, sin conocer la estructura en la que se encontrara ubicado el documento.

Por un lado, la taxonomía representa las funciones de las diferentes áreas y, por otro, los documentos son identificados con metadatos que ayudan a su rápida localización.

Una de las grandes evoluciones, aunque a primera vista parezca muy sencilla, es la decisión de que toda la documentación que pasa por el registro de documentos sea introducida en el sistema en ese mismo momento. El documento que entra en el sistema es guardado por un lado en el registro, bien de entrada o bien de salida, y queda así una primera copia del mismo, fiel reflejo del documento en el momento en que pasa por el registro. Por otro lado, y simultáneamente, este documento es redirigido a su ubicación en el sistema, en función del departamento que ha de trabajar con él o de su pertenencia a uno u otro proceso dentro de la organización. Para ello se automatiza el proceso de registro:

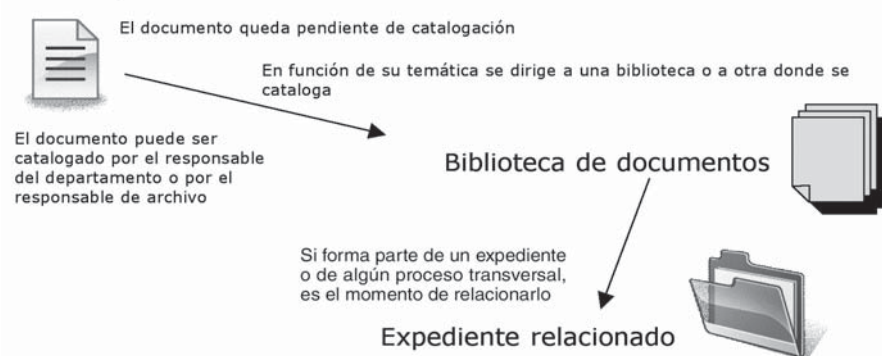
- Se automatizan los procesos encargados de registrar todas las entradas/salidas de documentación de BBG:
 - Se definen las tipologías documentales, los perfiles de usuario y los roles implicados en el proceso de registro de la documentación.
 - Se automatizan los medios de entrada de documentación al Gestor documental (correo electrónico, digitalización, importación, fax, etc.).
 - Se definen los medios de distribución de la información.
- Los documentos almacenados en el Gestor documental mediante el registro de entrada y salida toman entidad de tipo documental perteneciente a:
 - Una biblioteca.
 - Un expediente.
 - O un proceso formando entidades de expedientes virtuales.
- Se aplica la definición previa de los medios de distribución de la información.

Entrada de un documento externo.



Una vez situada en su departamento, la documentación queda pendiente de ser catalogada por el responsable de archivo, aunque también se da la posibilidad de catalogarla al responsable del departamento al que pertenece dicha documentación. De esta forma, su responsable tiene la posibilidad de ubicar el documento donde crea más conveniente; y a la hora de encontrar la documentación ésta será localizada más rápidamente.

En el departamento

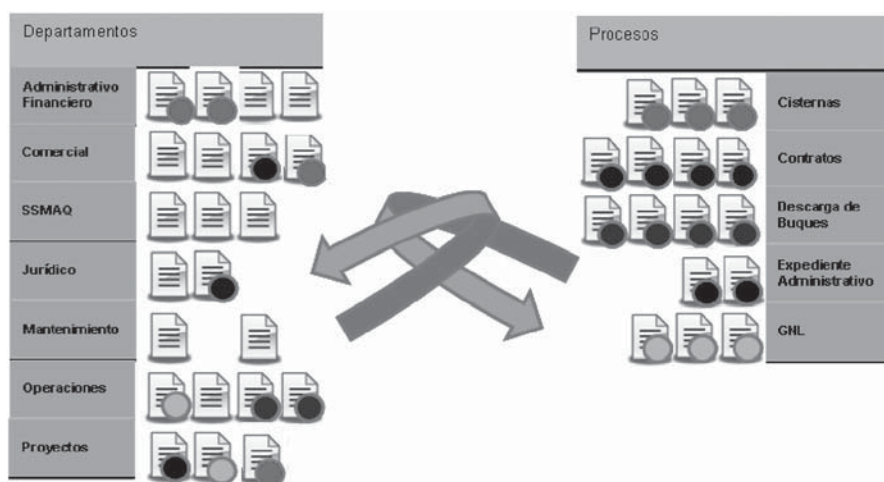


Una vez catalogado y asignadas todas sus propiedades y relaciones, será accesible en función de los permisos de cada usuario del sistema.

Los documentos dejan de ser un ente en sí mismo para formar parte de un proceso de la empresa. En el caso de los procesos transversales a varios departamentos, como puede ser un expediente de compra o un contrato, esta herramienta facilita la posibilidad de agrupar documentos que aún estando ubicados en diferentes

departamentos forman un conjunto común en función del proceso al que pertenecen. Éste será el gran avance conseguido en este punto.

Procesos. Permite relacionar un documento almacenado en un departamento con un proceso determinado. De este modo, cada usuario gestiona la información que le es afín a su departamento y, a la vez, permite que el resto de usuarios puedan acceder a conocer toda la información relacionada con un proceso, sin necesidad de navegar por cada uno de los departamentos



BBG7
BOLIVIA

Acciones del sitio

DEPARTAMENTOS PROCESOS DOCUMENTACIÓN ANTIGUA BÚSQUEDAS COLABORACIÓN GESTIONES ADMINISTRATIVAS

Avisos

Cisternas

Contratos

Descarga de Buques

Expediente Administrativo

Expediente Reclamación

Lista "Avisos Telefónicos".

Comun

Informe Mensual

Solicitud de ATR

Suministros

Solicitudes de materia de uncin o moawano

Incorporación de Becarios

Redistribución de tareas

Códigos de acceso a fotocopiadora

Gestión de mobiliario, fotocopiadoras e impresoras.

Consultas al Dpto de RRHH

Procedimiento solicitud de vacaciones

Comidas solicitadas a Punta Lucero

Suspensión suministro de agua embotellada

Cumplimiento Ley Orgánica de Protección de Datos

NUEVOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN

Ausencias

Ordenar por: Vacío Agrupar por: Vacío

No hay elementos que mostrar.

Web Mail BBG

¿Quién está en la oficina?

Dossier de Prensa

Reserva de Salas

Sistema Integrado

Fotos Mozah

Solicitudes a informática

Título Estado

Comprobar que puede acceder al No

Sharepoint desde el exterior iniciada

Acceso de marivi externo al MOSS No

iniciada

Los procesos dibujan en muchos casos el flujo del trabajo de la organización. Por ejemplo:

- Una solicitud de COMPRA se genera en un departamento, y por tanto genera un pedido.
- Existen además varias ofertas para efectuar el pedido.
- El departamento administrativo financiero genera, en el formato correspondiente, el pedido que será enviado al exterior.
- Se recibe el acuse de pedido por parte del proveedor.
- El albarán o resultado del servicio lo recibe mantenimiento.
- La factura llega a contabilidad.

No toda la documentación la genera el mismo departamento, pero sí es interesante que toda ella vaya referenciada al pedido, de manera que sea consultable con éste.

En el caso de un contrato, la documentación la comparte el departamento que solicita el servicio y lo gestiona en inicio, el departamento jurídico que participa en la gestión del documento contractual, el departamento de compras que ejecuta el pedido de compra para el servicio del contrato... Pero toda la documentación se agrupa en un punto común, aunque en el sistema esté ubicada en cada uno de los departamentos que la manejan.

Otra de las ventajas adquiridas es, por ejemplo, la integración del sistema con las herramientas ofimáticas habituales. Los documentos ofimáticos, los correos, pueden guardarse y son relacionables con cualquiera de los procesos, y entran a formar parte de la política de accesos en el momento en que son introducidos en el sistema desde cualquier puesto autorizado para ello.

Las posibilidades de búsqueda han sufrido también una fuerte evolución. La búsqueda avanzada es potente y permite buscar por cualquiera de los metadatos del documento. Igualmente se puede buscar por la ubicación del mismo o se puede navegar por el sistema.

COMO CONCLUSIÓN

Los logros conseguidos hasta ahora son:

- Que los documentos no formen parte sólo de un área sino que se integran en un todo que es la organización.
- Que cualquier persona autorizada pueda ver el expediente completo de un tema, aunque en su área sólo se haya trabajado parte del mismo.
- No hace falta conocer el diseño del resto de las áreas, ya que los procesos están diferenciados de la estructura de cada departamento.
- La documentación forma parte del sistema documental desde el momento de su creación o su entrada en la organización.

Funciones que vienen a dar valor añadido al sistema:

- El acceso desde el exterior mediante una dirección IP posibilita a las personas autorizadas el poder disponer de toda la información de la organización, independientemente de su ubicación física dentro o fuera de la organización.
- Los comunicados internos de la empresa se gestionan mediante un tablón general virtual. Teniendo en cuenta que un alto porcentaje del personal de nuestra organización trabaja a turnos y no posee una dirección de correo electrónico individual, esto posibilita su acceso a la información fuera de horarios de oficina.
- Área colaborativa de trabajo. Se ha generado en la herramienta un espacio en el que determinados usuarios pueden poner en común los documentos en los que están trabajando y, mediante un control de versiones y de autoría, realizar modificaciones con número de revisión, lo que les facilita el trabajo y les evita colapsar los correos electrónicos con pesados documentos que van y vienen.

Otros servicios informativos de utilidad son:

- La agenda de quién está y quién no está en la oficina.
- La reserva de salas de la organización para diferentes reuniones.
- Publicación de los dossiers de prensa diaria sobre temas energéticos, que se actualizan diariamente y son de utilidad para todos.
- Las solicitudes de material ofimático o las de apoyo informático que, en lugar de hacerse por correo electrónico o por teléfono, se realizan a través de la herramienta siendo así mejor su trazabilidad y seguimiento.